

## **Políticas de compra o uso de nuestros servicios.**

### Generalidades

**“Go Travel Centroamérica”** Es un Operador Turístico Mayorista Regional Centroamericano, Y Representante autorizado de las **Empresas, Marcas, Productos o Servicios** representadas o citadas en nuestra plataforma de servicios ya sean Nacionales o Internacionales.

El presente documento contiene las reglas aplicables al uso del sitio web: <http://gotravelcentroamerica.com/> Que es propiedad de **Antonio Alexander Montenegro Torres**. Y que de aquí en adelante nos referiremos como **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes.**

Cualquier persona natural o jurídica, que desee comprar los productos (servicios) de **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes.** Podrá hacerlo previa inscripción como cliente del sistema. Y siempre, deberá aceptar las Políticas de Uso, Políticas de Privacidad, Política de Envíos y Política de Reclamos y Devoluciones, las cuales tiene el carácter de vinculante entre las partes.

#### 1. Capacidad para Contratar

El uso de la plataforma web y los productos (servicios) ofrecidos por **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes.** Están disponibles para personas naturales o jurídicas que tengan capacidad legal de ejercicio para contratar, es decir, que sean susceptibles de ejercer derechos y adquirir obligaciones por sí mismas sin necesidad de autorización de otra hasta donde sea posible. Por tanto, quedan imposibilitados para contratar los dementes y los menores de 18 años de edad sin previa autorización por el propietario de la tarjeta contratante, entre otras personas sin capacidad legal para contratar.

a.- En el caso de ser una persona natural, recomendamos que la persona contratante de alguno de nuestros productos o servicios, sea el propietario de la tarjeta o persona autorizada para hacerlo y comprar en nombre de la misma. (No somos responsables por compras sin autorización ya que no vemos o no conocemos a usted como contratante, confiando en su responsabilidad y honestidad) y le adjudicamos el uso de tarjeta que sea de su propiedad o de la autorización de la misma.

b.-En el caso de las personas jurídicas, quien contrate en nombre y representación de estas, debe ser quien tenga la calidad legítima y legal suficiente para hacerlo.(No somos responsables si alguien se auto responsabiliza de comprar en nombre de dicha institución)

#### 2. Inscripción

##### **(Para casos donde haya registro de cliente)**

Para comprar a través de nuestra plataforma web es necesario registrarse como cliente, completando un formulario de inscripción en todos sus campos (nombre, apellido, edad, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo electrónico), así como establecer un nombre de usuario y contraseña. Para su propia seguridad y mayor control de la nuestra. Si ya lo es solo recordarle que usted como cliente asume el compromiso de actualizar la información personal conforme se produzcan cambios en la misma, así como se responsabiliza y garantiza la veracidad, exactitud y vigencia de la información ingresada.

El cliente es responsable por todas las operaciones efectuadas en su cuenta. **(Para casos donde no haya registro de cliente)**. Para realizar una compra de un producto (servicio) es necesario completar el formulario de compra que contendrá el producto (servicio), especificaciones del producto, nombre y apellido de cliente, edad, fecha de nacimiento, dirección de envío, teléfono, correo electrónico entre otras especificaciones de la compra. \*Incluir otros detalles de proceso de compra.

### 3. Cargos

Las compras de realizadas en el sitio web no tienen costo extra. El precio a pagar es el precio especificado en cada producto, que ya incluye los impuestos. El envío de productos (no) tiene costos adicionales. Para más información vea Políticas de Envío.

### 4. Domicilio y Ley aplicable

Este acuerdo estará regido por las leyes vigentes en la República de El Salvador y Centroamérica. El usuario renuncia a su domicilio y para efectos de este contrato designa como domicilio especial la ciudad de Santa Ana, San Salvador, San Miguel, El salvador Y en cualquiera de nuestras oficinas que se están aperturando más cercana a su lugar de residencia, en los diferentes países donde seguiremos creciendo. Se somete a la jurisdicción y leyes de la República de El Salvador, Centroamérica, Se fija como dirección de **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existente**. La siguiente: 1.Avenida sur, 3. Calle Oriente #6, Santa Ana, El salvador, Centroamérica.

Puede contactarnos a los teléfonos: Teléfono/Whats Apps **(503) 7402 2380** o al Teléfono/Whats Apps **(503) 7607 3435** Las **24/7/365** o a los correos electrónicos:

[gotravelinformacion@gmail.com](mailto:gotravelinformacion@gmail.com)

[gotravelelsalvador@gmail.com](mailto:gotravelelsalvador@gmail.com)

[info@gotravelcentroamerica.com](mailto:info@gotravelcentroamerica.com)

## **01- POLÍTICAS DE PRIVACIDAD**

Para utilizar los servicios ofrecidos por **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes**. los clientes deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica tanto para su seguridad y garantía como la nuestra misma...

**“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes**. Tomará las medidas que estén a su alcance para **resguardar la privacidad de la información de usted como nuestro cliente** y para cada uno de sus clientes. Por lo tanto, no compartiremos la información personal de ustedes de manera onerosa o gratuita, a excepción de las maneras establecidas en el presente documento o según la ley de cada país convenga o lo solicite.

En caso que terceras personas logren acceder a alguna información de manera ilegítima, **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes**. No se hace responsable por el uso o mal uso de la información. **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes**. Cooperará con las autoridades judiciales o administrativas para garantizar el fiel

cumplimiento a la ley y con el propósito de salvaguardar la integridad y la seguridad de la sociedad y la de sus clientes. Por lo tanto, esta podrá proporcionar información personal de sus usuarios a petición de cualquier autoridad para efectos de sus investigaciones en casos como: protección de derechos de propiedad industrial e intelectual, prevención del fraude y otras materias, y por su parte, el usuario autoriza a **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes.** Para que brinde la información que a su discreción estime pertinentes para el fiel cumplimiento de la ley. **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes.** Según su discreción y cuando lo considere necesario por considerar que la actividad de un cliente es sospechosa o hayan indicios de que intente cometer un delito o perjudicar a una persona, podrá proporcionar información personal de un usuario a otros usuarios o a terceros para hacer cumplir las políticas y con la finalidad de cooperar con la ejecución y cumplimiento de la ley. Esta facultad será ejercida por **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existentes.** Independientemente que exista o no una orden judicial o administrativa al efecto.

## **02- POLÍTICA DE ENVÍO Ó ENTREGA**

Las formas de entrega de los productos “O” (servicios) comprados en nuestra plataforma web son:

Entrega de los servicios según lo acordado y adquirido en las fechas estipuladas según su comprobante comprado o servicio contratado y en el lugar indicado.

Solamente habiendo echo el 100% de la compra.

Se hace La entrega y funciona de la siguiente manera (La fecha del servicio comprado por su persona o de nuestra empresa en base a la fecha contraída descrita en su boleta de compra) El tiempo aproximado de este tipo de envío es de únicamente en las fechas de uso descrita según no su compra si no según su fecha de servicio al que se contrató en los días con fecha estipulada según su necesidad descrita en los días, desde la compra.

**La entrega A** El costo de este tipo de entrega es de (Los servicios y productos contratados para la región centroamericana). Aplica para el territorio del servicio contratado y descrito en su programa de Itinerario o programa de servicio contratado, no pudiendo darle algo que no está contratado.

**La entrega B** funciona de la siguiente manera, con el tiquete (Si usted quiere traspasar o vender sus servicios es válido con la documentación adquirida) El tiempo aproximado de este tipo de envío es de un mínimo de 15 días como mínimo para hacer los cambios respectivos hasta donde sea nuestra responsabilidad, no pudiendo hacer esto con la parte de boletería aérea ya que esos tiquetes son intransferibles. Si son productos físicos como artesanías de nuestra tienda los costos de compra no incluyen los costos de envío o impuestos para entrar en su país.

Los días de entrega serán hasta que haya efectuado todos los trámites para su importación.

**La entrega C** funciona de la siguiente manera (Viajes Internacionales) El tiempo aproximado de este tipo de envío es de las fechas adquiridas y no son modificables, ni intransferibles, ni somos responsables de los países de su destino si piden documentación adicional, asesorarse bien a la hora de viajar, comprometiéndonos como **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta**

**plataforma web existente.** A brindarle la información y asesoría que usted solicite sin ningún costo.

Comprenderá que si quiere cambiar fechas debe justificarlo con su amparo correspondiente, tomando en cuenta que tendrá que pagar una penalidad si el tiempo es mínimo de 20 días.

**La Compra:** Para nosotros es válida hasta que ha cancelado el 100% de su costo, brindándole **Garantía, Calidad, Seguridad hasta donde nos es posible y Economía al viajar** o utilizar **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existente.**

### **03- POLÍTICAS DE RECLAMOS, DEVOLUCION o CAMBIO.**

En caso que exista un reclamo los clientes o usuarios que hayan comprado un producto o servicio en <http://gotravelcentroamerica.com> podrán solicitar su devolución o garantía, conforme lo establecido en el presente documento:

**04.1.1. Servicios o Productos de “Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existente o Derecho a Retracto.**

**A.** Para hacer efectiva la devolución o cambio por Garantía de Satisfacción, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Realizar la solicitud antes del vencimiento del plazo establecido en la Garantía de Satisfacción, los cuales se contarán desde la recepción del artículo, llamando al call center de Go Travel Centroamérica al Teléfono y Whats App +503 7607 3435.

a.-Haber utilizado el producto o servicio. Si es un paquete todo incluido o de acuerdo a lo que haya contratado.

b.- Si es un servicio contratado como un Todo incluido; Alojamiento; Transporte y no es el acuerdo, hacerlo inmediatamente a los números de teléfono y Whats App +503 7607 34335 o al +503 7402 2380.

b.-Si es un producto físico como artesanía debe asegurar no haberlo utilizado, o haber cumplido con cada una de las indicaciones dadas a la hora de habersele vendido, para su respectivo cambio o dependiendo del contrato a la hora de la adquisición.

c.- O en este caso si es una artesanía, ya que No hacemos cambios después de haber adquirido un producto, y si así lo quisiera deberá pagar el costo de devolución y de cambio y con gusto se le cambiara su producto por otro de valor igual o más pero no menos ya que no hacemos devoluciones de dinero.

d.-El producto debe estar en perfecto estado y debe entregarse con sus embalajes originales, todos sus accesorios, manuales y pólizas de garantías. Si los incluye. Los artículos que requieran instalaciones o armado como máquinas, muebles u otros éstos no pueden haber sido instalados ni armados. Todo lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la hoja de compra o Términos y Condiciones.

e.- Si se acerca alguna oficina física cercana a su domicilio deberá presentar la boleta, o factura de la compra ó guía de despacho.

f.- Las siguientes condiciones serán validadas por el portador o comprador de los servicios o productos, al momento de realizar o hacer uso de los productos o servicios contratados. Deberá hacerlo efectivo en la instalación de la institución o Alojamiento correspondiente o de la manera que se contrató, llevando su hoja de comprobante a la hora de hacerlo efectivo para poderlo presentar a la institución en un dado caso ha sido un todo incluido con su documento personal para validarlo, solo como garantía de que alguien no haga uso del mismo, pudiendo alguien llevar su mismo nombre y sabiendo que las empresas que le brindaran el servicio o producto no lo conocen.

g.- El(los) producto(s) se entregaran tal como fue descrito a la hora de su compra y si este no está en las condiciones que se lo vendimos o describimos por favor no lo acepte ya que es responsabilidad ya de la empresa que contrato para brindarle su envío. Y debe recibirlo con todos sus accesorios, manuales y pólizas de garantías y si hará el cambio para su devolución según lo antes descrito.

h.- No entregamos Mercadería, Producto o Servicio sin su firma de aceptación con número de identificación correspondiente, dando esta misma que está aceptando lo recibido como se estipulo.

i.- En el caso que una o más de las condiciones de Uso, Retiro de productos o servicio con Garantía de Satisfacción o Derecho a Retracto no se cumpla, el transportista deberá contactar a Servicio al Cliente para hacer efectiva la entrega del producto.

j.- En el caso que no se retire el producto, el Cliente podrá contactarse nuevamente con el servicio de atención al cliente o a la empresa del servicio de su contratación o de la nuestra si fue el acuerdo.

k.- En caso que exista un reclamo de algún cliente, éste debe (completar formulario de reclamo/escribir a [gotravelcentroamerica@gmail.com](mailto:gotravelcentroamerica@gmail.com)) Llamar a 503 7607 3435 con Alexander Montenegro Director en jefe| O acercarse a las oficinas en 1.Avenida sur, 3. Calle Oriente #6, Santa Ana, El salvador, Centroamérica. O a la más cercana a la hora de hacer su reclamo. (Solicitar o pedir dirección más cercana para hacerlo o por este mismo medio mencionado)

El plazo para que el cliente ponga un reclamos es de (El momento en que lo considere ya que brindamos **Garantía, Calidad, Seguridad Y Economía**) **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existente.** Aclarando que si son artesanías o productos como ese, la garantía es aplicable dependiendo del producto y sus condiciones a la hora de compra.

**Producto o servicio contratado:**

---

---

**Fecha de la compra:**

---

---

**Fecha del uso del servicio o producto contratado:**

---

---

**Descripción de lo que incluía su Producto o servicio contratado:**

---

---

**Reclamo o Problema encontrado, hacer una breve descripción y clara del problema.**

---

---

**¿Que hizo usted para remediarlo o solucionarlo?**

---

---

**¿Que hizo la Empresa o entidad para tratar de remediarlo o corregirlo?**

---

---

**¿A qué acuerdo se llegó?**

---

---

**¿Qué necesita de nosotros para remediarlo o considera seria lo correcto o justo según su persona?**

---

---

**¿Considera que con eso que nos sugiere podemos reparar o arreglar el problema?**

---

---

Si procede una devolución de un producto, el cliente debe remitir el producto que se cambiará de la siguiente forma ya antes se mencionó en 4b, el costo de la devolución de los productos es por parte de su persona ya antes mencionado. 4b (Nombre de la Empresa) hará llegar/entregará en sus instalaciones el producto sustituto.

El cargo por trámite de devolución es del mismo momento en que lo noto (si aplica).

El tiempo de devolución es de: depende de las fechas de envió.

Nuestros precios incluyen: el 13% de impuestos en todos nuestros servicios, y si compro un todo incluido, cada alojamiento tiene lo ofertado en la descripción la cual se convierte en su factura y comprobante de usos descrito de nuestros servicios.

Cuando describe a un hotel no descrito en las hojas de compromiso le está diciendo que lleva las condiciones mínimas siguientes: Weekday es domingo – Jueves y Weekend es Viernes y Sábado Todas las habitaciones tienen baño privado, agua caliente, calefacción, ventilador, Wi-Fi, teléfono y TV con cable Desayuno. \*Holiday season es semanas de Navidad y Año Nuevo (Dic 24 – Enero 2) Política del hotel: Necesitas depositar el 50% de la primera noche 1 mes antes y todas las reservas deben de estar completamente pagadas 1 semana antes del check-in. Si, pagas con tarjeta, hay un recargo del 6% Política de cancelación: Cancelación con 3 semanas de anticipación se devuelve el 50% de depósito. Cancelación con menos de 3 semanas de anticipación, no hay devolución.

## 1.1 DEFINICIONES UTILIZADAS EN ESTE CONTRATO DE SERVICIOS:

- a. Nosotros estamos como cede principal inscritos legalmente en la Republica de El Salvador aunque nuestros afiliados o a las empresas ofertadas en esta plataforma web, sean repetimos de servicio **Nacional E Internacional** los servicios contraídos serán cancelados desde nuestra plataforma o a la plataforma que fueren redirigidos. Nosotros como empresa estamos registrados e inscritos en el Ministerio de Hacienda ente empresarial autorizada en la República de el Salvador, y siendo esta la fuente obligatoria para realizar este tipo de negociación con el número 137224-6. Por medio de esta podemos Actuar como intermediario entre los clientes y quienes proporcionan los servicios incluidos, tales como Aerolíneas, empresas de transporte terrestre, operadores terrestres, Hoteles y Agencias de Viajes u otros operadores turísticos minoristas o productos como artesanías.
- b. **Huésped / Cliente:** Persona que utiliza los servicios de alojamiento, transporte, receptivos, alimentación & bebidas como **“Go Travel Centroamérica” o “Go Travel El Salvador” o “Go Travel Cuba” o cualquiera de las marcas o productos aquí en esta plataforma web existente.** por ejemplo Servincluidos Ltda. y/o Decameron, Barcelos Hotels, Marriot o cualquier otro servicio o Empresa.
- c. **Aerolínea:** Organización dedicada al transporte de pasajeros o carga por avión.
- d. **E-TKT:** Documento electrónico emitido por una aerolínea para hacer efectivo los servicios de transporte aéreo adquiridos por nuestra empresa intermediaria.
- e. **Temporadas:** Períodos determinados del año, en los cuales se aplican condiciones y tarifas diferenciadas previamente establecidas.
- f. **Habitaciones:** Parte del espacio de un hotel separado de los demás, destinado para el descanso de los huéspedes.
- g. **Conexiones:** Cambio de avión que hace un cliente en una ciudad o ciudades intermedias, antes de llegar a su destino final de viaje.
- h. **Reserva:** Separación de cupos aéreos y/o hoteleros en una fecha determinada para un cliente por un periodo establecido de tiempo.
- i. **Reserva confirmada:** Separación de cupos aéreos y/o hoteleros en una fecha determinada para un cliente por un periodo establecido de tiempo. Esta reserva no tiene abonos, o, depósitos realizados, o, no cumple con el plan de pagos establecido.
- j. **Reserva reconfirmada:** Separación de cupos aéreos y/o hoteleros para un cliente en una fecha determinada hasta que se preste el servicio, esta reserva tiene abonos y cumple con el plan de pagos establecido, o, el pago total realizado.
- k. **Reserva cancelada:** Anulación de una separación de cupos aéreos y/o hoteleros para un cliente en una fecha determinada, para esta reserva no se realizaron los abonos o depósitos establecidos.
- l. **Voucher:** Documento que contiene todos los datos de la reserva reconfirmada con pago total de un servicio turístico y posee un código de reserva, el cual debe ser presentado por el cliente a los prestadores del servicio en los cuales tenga reconfirmada su reserva para disfrutar de los servicios comprados.
- m. **Factura:** Corresponde al documento que confirma el pago total del Plan Turístico.
- n. **No show:** No presentación de un cliente a un plan previamente comprado sin dar aviso. No presentarse a su reservación puede generar la pérdida del plan adquirido.
- o. **Reembolso:** Operación económica mediante la cual un cliente se le devuelve parte o la totalidad del dinero que había entregado previamente como pago de un plan.
- p. **Tarjeta de turismo:** Impuesto cobrado en algunos países y/o destinos para permitir la entrada de personas no residentes a su territorio por un periodo temporal.
- q. **Destino:** Área, lugar o zona a donde se dirige un cliente, mediante la compra de un plan turístico.
- r. **Plan de viaje:** Es un conjunto de servicios turísticos que se comercializan de forma única. Contiene servicios como alojamiento, alimentación, transporte y otros servicios, por los cuales se paga un precio que cubre la totalidad de los servicios. No se establece un precio individual para cada servicio que se presta.
- s. **Plan promocional o especial:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales de manera gratuita o más favorable, como incentivo para el consumidor. También se entenderá por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a

precio reducido y temporal. Así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

- t. **Penalidad:** Sanción económica causada por el incumplimiento de una o varias condiciones o circunstancias pactadas con anterioridad en el plan de viaje.
- u. **Servicios complementarios:** Servicios turísticos adicionales que no están incluidos en el plan turístico. Son de compra opcional por parte del usuario/viajero.
- v. **Infante, Niño y Adulto:** Se consideran Infantes a los menores de 2 años, Niños a los menores entre los 2 años cumplidos y los 11 años en la fecha de ingreso al hotel y adulto a partir de los 12 años.
- w. **Pensión Completa o Media Pensión:** considerada dependiendo del contrato que usted esta adquiriendo o servicio del paquete turístico que está comprando.
- x. **Paquete Turístico:** Comprendido que es el servicio contratado ya sea por un día o dos dependiendo del tour o (uso de nuestros servicios.) Servicio contraído y comprado en nuestra plataforma web.
- y. **Guía Turístico:** Todos nuestros servicios que dice **INCLUYE GUIA** tienes este servicio ya sea un guía acompañante o guía motorista o guía local(Persona que podrá servir como interprete y traductor e intermediario entre su cultura y la visitada o del campo de la naturaleza y su persona lo cual es el representante directo de nuestra empresa en el momento de brindarla a usted y usted hace uso de su servicio contratado ya sea por un día o dos dependiendo del tours o servicio contraído y comprado en nuestra plataforma web.
- z. **Perdida de Vuelo:** o conexión Asimismo, si el contratante pierde su vuelo de conexión ya confirmado en el punto de trasbordo, debido a una llegada tardía del primer vuelo o cualquiera de estos no tenemos control o responsabilidad sobre esto, y no teniendo la posibilidad de un transporte alternativo para continuar el viaje, dentro de las cuatro horas siguientes. Recordarle que esto retrasara o afectara a su propio tours contratado (incluso podría llegar a hacer un recargo por los costos ocasionados a la empresa (Guías, Transporte, otros) Adquiriendo hasta donde fuere posible un billete para un vuelo alternativo) siendo de su propio costo si fue un paquete con vuelo aéreo. También podrá pagar una penalidad a la aerolínea mas la diferencia del precio a la fecha y será condición necesaria aportar justificante de la pérdida del vuelo o de su vuelo de conexión emitido por la línea aérea para hacer esto efecto y nosotros como empresa poder hacer nada.